

Entre 2016 y junio de 2018, la Oficina Regional del Indecopi en Huancayo (Junín) asesoró a cerca de 49 mil consumidores y ejerció una constante defensa de sus derechos

- ✓ **Durante la sesión descentralizada de la CODECO, la institución informó la importante labor que desarrolla en beneficios de los agentes económicos de esta parte del país.**

En el marco de las funciones que cumple en favor de la protección del consumidor, que ha merecido que se posea entre la ciudadanía como una de las entidades públicas que mejor defienden los derechos de los consumidores, la Oficina Regional del Indecopi en Junín (sede Huancayo) brinda constante asesoría y orientación sobre sus competencias, habiendo logrado, entre 2016 y junio de 2018, beneficiar a unos 48 933 consumidores.

Además, conforme el ámbito de sus competencias impuso 1,603 sanciones por infracciones a la normativa de la protección del consumidor a diversos proveedores con un total de 2,181 UIT (Unidades Impositivas Tributarias) en multas entre junio de 2014 y junio de 2018.

Así lo dio a conocer, el viernes último, la Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, Wendy Ledesma Orbegoza, en la audiencia pública descentralizada denominada “Problemática del Consumidor en la Región Junín”, organizada por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO), en la ciudad de Huancayo.

Durante su exposición “La protección del consumidor en la región Junín” detalló que dichas asesorías y acciones de orientación fueron realizadas por la institución a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) y la campaña “Indecopi a tu alcance”. Sobre los casos resueltos, reveló que, entre los sectores más denunciados, están, por ejemplo, el sistema financiero, transporte terrestre y otros tipos, seguros, educación y, telecomunicaciones.

Casos

La Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor mencionó, entre otras, la sanción a Peruvian Airline S.A.C (19.6 UIT) por no cumplir con responder a los requerimientos de información de la institución a raíz de una inspección. Se encuentra dentro del plazo de ley para apelar.

Del mismo modo, las multas impuestas a las empresas Multimarkas S.A.C (10 UIT) y Amazon Import (20.48 UIT) por falta de idoneidad. En esta misma infracción incurrieron las empresas Entretenimiento Huánuco S.A.C (74.43UIT) que apeló la decisión de la Comisión de Protección al Consumidor de esta sede regional, así como Rímac Seguros y Reaseguros S.A (60.8 UIT) que apeló.

Supervisión

Ledesma Orbegoza explicó que, solo entre enero de 2017 y junio de 2018, expertos de la sede regional en esta localidad efectuaron 134 acciones de supervisión, destacando campañas

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

como “Al Colegio con el Indecopi”, Semana Santa y Fiestas Patrias, centrando su atención en los centros educativos particulares ubicados en su radio de trabajo, así como el sector transporte y las agencias de viajes para verificar el cumplimiento de las normas de protección de los consumidores y salvaguardar sus derechos.

Ante los asistentes a dicha sesión desconcentrada, informó que se tramitaron un total de 2366 reclamos tanto la ORI-Junín (sede Huancayo) como en la ORI-Junín(sede La Merced), durante el 2017.

Difusión

Las acciones desplegadas para salvaguardar los derechos de los consumidores, también, involucraron la difusión de diferentes herramientas informativas y preventivas como el Mapa de Consumo, la Guía Interactiva de Consumo, Alerta de Consumo y mecanismos alternativos de solución de conflictos como el Arbitraje de Consumo, entre otros.

Ante los asistentes a la sesión, la autoridad del Indecopi destacó que la Oficina Regional del Indecopi en Junín (Huancayo) es la sede con mayor competencia funcional a nivel nacional, abarcando la Macro Región Centro (Huancavelica, Junín, Pasco y Huánuco).

Radiografía del Consumidor de Junín

Cabe destacar que, de acuerdo con la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor del año 2015, ejecutada por IPSOS Perú, por encargo del Indecopi, se tiene los siguientes indicadores de percepción:

- 61% conoce o escuchó del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 75.2% conoce el Libro de Reclamaciones.
- **El Indecopi, la Defensoría y el Osinergmin son considerados como las instituciones que defienden mejor los derechos de los consumidores.**
- Mercados, bancos y financieras, así como empresas de transporte deben ser monitoreadas
- 42.5% no tendría problema en adquirir productos o contratar servicios a vendedores informales, si el precio es bajo y la calidad es buena.

Además, participaron en esta sesión descentralizada, la jefa regional del Indecopi en Junín-Huancayo, Karina Alvarado y el jefe de la Oficina de Supervisión Regional de Osinergmin en esta región, Fredy Páucar, quien expuso el tema “La problemática de los usuarios del servicio eléctrico”. También estuvo presente, Lucía Vásquez, jefa de la Oficina Desconcentrada de Osiptel en Junín con su intervención “Problemática en la prestación de los servicios de telecomunicaciones”.

Huancayo, 18 de junio de 2018

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.